資料２－２

医療費適正化総合対策

債権発生の防止・早期回収

平成２３年１０月２１日

全国健康保険協会 宮崎支部
協会けんぽ

債権発生の防止・早期回収

協会けんぽ宮崎支部においては、逼迫した財政状況に鑑み、事業主・加入者の皆様の保険料負担をできるだけ軽減できるよう、自ら実行できる取組みとして既に様々な医療費適正化対策に取り組んでいるところであるが、特に資格喪失後受診にかかる返納金や損害賠償金等の債権については、回収未収額が年々増加する傾向にある。

特に、資格喪失後に保険医療機関に受診したことにより発生した返納金については、その回収に努めているほか、被保険者証の回収を行うことによる返納金の発生防止に力を入れている。

今回、宮崎支部においては医療給付費適正化総合対策の一環として、特に「債権発生の抑制・早期回収」についてプロジェクト部会を立ち上げ、宮崎支部全体で今まで以上に対策を講じることで、さらなる医療費適正化を図ることとしたものである。

債権の主な種類

返納金 ・・・・・・・ 資格喪失（扶養解除）後に保険証を使用し保険医療機関に受診した費用の返納金や傷病手当金と老齢（障害）年金との調整金
返還金 ・・・・・・・ 保険医療機関が誤って請求した診療報酬の返還金
損害賠償金 ・・・ 交通事故等第三者行為により被害者の医療費等について加害者に請求した返納金

1．宮崎支部の現状

平成22年度債権回収状況等（平成23年7月1日現在）

全国

単位：千円

区分	前年度から繰越	新規発生	取消	回収	消滅	回収率	残高	増△減（F－A）
返納金	4,123,646	4,003,930	334,720	2,862,294	466,157	36.73%	4,464,405	340,759
返還金	576,048	254,990	11,591	164,082	250,452	20.02%	404,914	－171,134
損害賠償金	1,643,228	6,538,066	297,936	6,278,086	254,861	79.64%	1,350,411	－292,817
合計	（A） 6,342,922	（B） 10,796,985	（C） 644,247	（D） 9,304,461	（E） 971,470	56.41%	（F） 6,219,730	－123,192

宮崎

単位：千円

区分	前年度から繰越	新規発生	取消	回収	消滅	回収率	残高	増△減（F－A）
返納金	30,585	38,060	3,626	22,560	1,527	34.70%	40,932	10,347
返還金	942	1	0	1	0	0.10%	942	0
損害賠償金	19,468	85,175	1,427	76,071	6,882	73.70%	20,263	795
合計	（A） 50,996	（B） 123,236	（C） 5,052	（D） 98,633	（E） 8,409	58.30%	（F） 62,138	11,142

2. 宮崎支部の取組み状況

平成22年度

債権発生防止

任意継続被保険者資格喪失者に対する保険証回収催告

債権回収方法

文書（納付書）による催告

初回送付後、2ヶ月後6ヶ月後に催告。さらに6ヶ月以上経過分について催告

電話による催告

承継分を除く返納金5万円以上の高額債権について実施

平成23年度

債権発生防止

一般喪失者・任継喪失者に対する保険証回収催告の実施

医療機関掲示用の資格喪失後受診防止ポスターの作成・掲示

債権回収方法

文書（納付書）による催告

初回送付後、2ヶ月後4ヶ月後6ヶ月後に催告

電話による催告

初回納付期限後、未納分について実施。承継分を除く返納金5万円以上の高額債権について実施

訪問による催告

承継分を除く返納金5万円以上の高額債権について実施

平成23年度　年間回収計画

平成23年5月12日現在

	承継分			過年度分			現年度分		
	調定件数	回収件数	回収率(件数)	調定件数	回収件数	回収率(件数)	調定件数	回収件数	回収率(件数)
	調定金額	回収金額	回収率(金額)	調定金額	回収金額	回収率(金額)	調定金額	回収金額	回収率(金額)
返納金債権	64	6	9.38	1,082	340	31.42	1,200	800	66.67
	12,359,766	200,000	1.62	28,578,939	8,500,000	29.74	34,000,000	18,700,000	55.00
返還金債権	1	1	100.00	2	2	100.00	2	2	100.00
	3,108	3,108	100.00	939,367	939,367	100.00	100,000	100,000	100.00
損害賠償金債権	10	2	20.00	30	20	66.67	250	230	92.00
	4,721,646	2,000,000	42.36	15,541,584	10,000,000	64.34	75,000,000	67,500,000	90.00
合計	75	9	12.00	1,115	363	32.56	1,454	1,034	71.11
	17,084,520	2,203,108	12.90	45,060,190	19,439,667	43.14	109,100,600	86,300,600	79.10

債権全体	調定件数	回収件数	回収率(件数)
	調定金額	回収金額	回収率(金額)
	2,644	1,406	53.18
	171,245,310	107,943,375	63.03

承継分・・・・・社会保険庁から引き継いだ債権
過年度分・・・平成20年度～平成22年度に発生した債権のうち未回収となっている債権
現年度分・・・平成23年度発生見込み債権

3. 債権発生防止対策

○ 実施条件を設定せずに自由な発想により意見を出し合い検討
- 出た意見を8ブロックに分別
- 実施（予定を含む）、未実施の区分け
- 実施可能の有無
- すぐにできるもの、時間・予算により時間を要するものの区分け
- 「すぐにできるもの」の具体的時期

1ブロック

・保険証発送時にチラシを同封
（加入者へ保険証について周知）
・保険証発送時の封書へチラシを同封
・保険証サイズで折り曲がる取扱説明書的なものを作成し保険証の送付時にカードケースに一緒に入れる（加入者）

チラシの配布・・・事業所単位、被保険者単位、保険証単位
↓
保険証単位（1人1枚）

二重になるため、チラシをカード型にしてカードケースに入れ、1人1枚配布する。

個人への意識づけのため保険証のカードケースに「退職後は使えません」等の文言の入ったシールを貼る

退職までの使用、退職後の返納等の説明文書

予算の検討・実施時期の検討

保険証が紙の時のように保険証カードケースを作成しケースに注意事項等を印刷する

予算が必要・・・24年度に検討を継続

2ブロック

・保険証の早期回収のため、日本年金機構が行う催告時に返納に関するチラシと返信用封筒を同封

・年金事務所との協力にてチラシの同封（返納催告）

⇒ 日本年金機構の協力のもと、平成23年9月5日から実施

3ブロック

平成24年3月発送の生活習慣病予防健診等申込書へ保険証の取扱いについてのチラシを同封

⇒ 概ね全事業所へ行きわたる
3月末から4月初めに発送されるので、異動時期でありタイミング的には申し分ない

↓

23年度予算の執行状況を見据え24年1月に検討開始

4ブロック

「退職者へのお知らせ」の交付を常態化する

（「健康保険の事務手続き」を健康保険委員及び新規適用事業所に配布）

→

全事業所に配布？
↓
予算的に厳しい
↓
2月に広報誌（A3判）を利用して周知

→

広報委員会へ提案
24年2月に広報誌に掲載し納入告知書とともに送付
（予算執行状況要確認）

5ブロック

・保険医療機関に3～4月の期間は受診の都度保険証の確認を特にお願する
・レセプトに受診日の記載をお願いする

→

・三師会との調整が必要
・診療報酬明細書記載要領にない項目をお願いすることに対する検討が必要
↓
23年12月から検討を開始

・保険医療機関からの資格の有無に対する電話による問い合わせに答える

→

・個人情報保護を考慮し、また相手の確認方法を検討しつつ、協会内で調整が必要

6ブロック

資格喪失後受診の多い事業所へ文書・訪問による指導を行う

・毎年3月30日資格喪失とする事務所があるため、2～3月に実施したい
↓
・3月診療分を含めた1年間の統計が必要

H22.9受付分～H23.8受付分のレセプト情報から、24年1月に統計を取りまとめ、起案の上、文書を送付する。
特に必要な場合にはトップによる事業所訪問を行う。

社会保険協会が実施するセミナー（研修会）へ参加し周知を図る

今年度は3回実施済みで参加。
↓
今年度の開催予定を聞き実施の際は積極的に参加し周知を図る

24年度以降についても積極的に参加する

・年金事務所において資格喪失届を配布する際に証回収等のチラシも一緒に渡していただく
・事業所が退職者に交付する資格喪失連絡票の裏面にチラシを印刷させてもらい周知を図る
・次年度の算定基礎届配布時にチラシを入れていただく

具体策（チラシの内容を含む）を検討し年金機構との連絡調整会議で提案する

24年度の算定基礎届配布時に同封を検討し年金機構に協力依頼

7ブロック

テレビCMを作成する	⇒	予算が必要・・・24年度に向け検討を継続 協会単独、他の県内保険者（国保等）との共同実施等も検討
市町村国保担当課の窓口に証回収等に関するチラシを置いていただく（配布していただく）	⇒	お互いに同じような問題を抱えていると思われるため、協力して実施する方がより効果的と思われる。保険者協議会や県国保担当主幹課との協議が必要。
広報誌「協会けんぽ宮崎」やメルマガで定期的に広報する。特に広報誌では毎月決まった場所に囲み記事を掲載する	⇒	・広報誌及びメルマガの3月号に証回収徹底のお願い記事を載せるよう広報委員会に提案 ・囲み記事については広報委員会に提案
ポスターを作成し医療機関の待合室に掲示していただく	⇒	平成23年度実施済み
協会使用の封筒の裏面に周知内容を印刷する	⇒	平成23年度実施済み

8ブロック

返納金の告知前に被保険者に健保・国保等の加入状況を聴取（文書・電話）。医療機関へのレセプト返戻を容易にし、返納金の発生を抑える

レセプト審査担当グループにおいて、返納金確定前に保険医療機関へのレセプト返戻の承諾を取り付ける

→ 協会内での協議が必要

返納金が発生したのち、各保険者間（国保等）で調整する

→ 「債権回収強化」の項目で検討する

その他

・卒業前の高校生（就職予定者）を対象に教育セミナー等を実施する
・無効保険証記号番号をホームページに掲載する

→ 今後の検討課題

債権発生防止対策まとめ

実施済（予定を含む）

日本年金機構が行う保険証催告の際にチラシ及び返信用封筒を同封する	平成23年9月5日開始
「退職者へのお知らせ」の交付を常態化する	24年2月号広報誌を利用して保険証回収及び退職後の受診防止の周知を図る
社会保険協会主催のセミナーへ積極的に参加する	
ポスターを作成し保険医療機関の待合室に掲示していただく	平成23年7月実施済み
協会使用の封筒の裏面に周知内容を印刷する	平成23年7月実施済み

24年度以降に向けて検討を継続

保険証カードケースを作成しケースに注意事項等を印刷する
日本年金機構所管の算定基礎届配布時に保険証回収等に関するチラシを同封していただく
テレビCMを作成する
県内市町村国保窓口に保険証回収等に関するチラシを置いていただく
卒業前の高校生（就職予定者）を対象に教育セミナー（仮称）を実施する
無効保険証記号番号を支部ホームページに掲載する

23年度中に取り組み可能

カード型のチラシを作成し保険証発送時にカードケースに入れ1人1枚配布する	説明内容・予算・実施時期の検討
平成24年3月発送の生活習慣病予防健診等申込書へ保険証の取扱いについてのチラシを同封する	チラシの内容・予算の検討 24年1月を目途に検討開始
受診月の初回日に保険証を確認している行為について、保険医療機関に対し受診の都度保険証の確認をお願する	厚生局宮崎事務所には9月に文書申し入れ済み 三師会・柔整師会に文書依頼23年12月以降検討開始 九州ブロック業務改革会議で統一行動を呼びかけ 本部提案
レセプトに受診日の記載をお願いする	厚生局宮崎事務所に申し入れ システム改修・法改定に向け本部へ提案
保険医療機関からの資格の電話照会に応じる	個人情報保護を考慮しつつ協会内で調整
レセプト審査部門において返納金確定前に保険医療機関へのレセプト返戻の承諾を取り付ける	協会内で調整
返納金の告知前に被保険者に保険の加入状況を聴取し、保険医療機関へのレセプト返戻を容易にし、返納金発生を抑える	協会内で調整
資格喪失後受診の多い事業所へ文書・訪問による指導を行う	24年1月に統計をとりまとめ文書またはトップによる事業所訪問
年金事務所窓口において資格喪失届を配布する際、保険証回収等のチラシを配布してもらう	年金機構との連絡調整会議で提案
資格喪失連絡票の裏面に周知用チラシを印刷する	作成先を調査し宮崎県国保援護課・年金機構に提案
定期的に広報誌やメールマガジンで広報する。特に、毎月広報誌の決まった場所に囲み記事を掲載する	協会内で調整

４．債権回収対策

新規発生債権を取り組みの重点に置く
また、債権の回収率が低い返納金債権の回収に重点を置く

○　実施条件を設定せずに自由な発想により意見を出し合い検討
- 文書催告、電話催告、訪問催告、その他の４つのブロックごとに検討
- 23年度の取組み状況（予定）を踏まえて検討
- 実施する上でまたは制度上の問題点等も洗い出す

１ブロック　：　文書催告

現状　：　資格喪失後受診分・・・初回送付後、2ヶ月後4ヶ月後6ヶ月後（以降6カ月後）に送付
傷手等返納金・損害賠償金分・・・不定期
社保庁からの承継分・・・時効3ヶ月前

資格喪失後受診分で「宛所なし」で返送されてきた場合の取扱いは？
→　基幹システムで健保加入状況を随時調査し、判明した都度新しい事業所経由で本人へ

送付する際の文書内容の工夫や封筒の色を変えるなどの工夫は？
→　初回と2回目以降は違う文書を使用、封筒は本部一括調達のため同じものを使用

初回送付分に「分納できます」の文書と返信用封筒を同封し納めやすくしては？
→「分割申出書」（仮称）を同封。５千円単位等分納限度額を設定し、その後分納者を管理し納付の有無を確認する。また、電話催告ができるよう分割申出書に電話番号欄を設ける
なお、検討の結果同封は2回目（2ヶ月後）分とする
２３年度実施で検討を継続

問題点　：　○返納金の時効は１０年。6か月後の催告をいつまで続けるのか？最初の6か月後分の回収率等を調査し、費用対効果等の検証が必要ではないか？
○住所不明者を不良債権として処理できないのか、その際の調査はどうするか

2ブロック　：　電話催告

現状　：　資格喪失後受診分・・・新規発生分で初回送付後2ヶ月経過後の催告を行っても未納の者

電話番号の調査方法は？
→　電話帳、現金給付支給記録、任継被保険者記録から

年金事務所や市町村年金係から、年金記録からの情報提供は可能か（電話番号・住所）？
→　市町村は無理か？年金事務所は検討の余地あり。
内部で調査検討し、年金事務所との連絡調整会議に議題を提出する。

23年度の実績は？
→　23年度新規発生分で2ヶ月後経過の未納者を対象として実施
そのため4月に新規発生した者については7月に、5月発生者を8月に実施
7月・・・電話番号判明者10名、うち2名と話ができた。8月は16名中5～6名。
収納状況や実施結果について分析が必要。

電話をかける時期を工夫しては？
→　2ヶ月経過後の郵便が届いた時期を見計らって1回目を実施、その納付書の納付期限後、納付状況確認し未納者に対して2回目を実施。
→　取組を早くすべきであり、初回発送後1週間後を目安に、電話番号判明者について全て実施。過去の実績と今回の方法の実績を分析し、より効果的な方法を検討していく。

訪問して納付約束が取れた者で、約束期限までに納付がない場合の電話催告は？
→　訪問催告時に電話番号を必ず聴取し、 管理表等を作成し納付状況を確認しつつ催告の必要あり。また、分納申出書を提出した者についても同様にすべき。

3ブロック　：　訪問催告（その1）

現状　：　資格喪失後受診分・・・年間実施計画で9月と2月に実施予定
5万円以上の高額債権を対象

強化月間を設けて全所体制でやってみては？
→　例えば6月と2月を債権回収強化月間（仮称）に設定し、職員１人当たり5件とした場合、23名×5件×2回で230件実施できる。

グループ別に訪問月を決めて、各年2回実施するという方法もあるのでは？実施件数は職員数に応じて割り当てる。
→　実施件数は前者と同じ。グループの事業計画で実施できる月を選定してもらうとよいか。

訪問してもその場で現金徴収ができないが？
→　返納金の趣旨を説明し内容を理解してもらい納付約束を取り付けることを主体とする。また管理の問題から電話番号を必ず聴取する。

不在が予想されるが？
→　文書を投函する。納付書は納付期限を設定する必要があるため同封するか要検討。

全所体制で取り組む必要があるなら各グループから選抜した者で債権回収チーム（仮称）が設置できないか？
→　各グループでそれぞれの重要施策に取り組んでおり、また、職員の欠員が生じているなか難しいのではないか。

3ブロック　：　訪問催告（その2）

警察や自衛官のOBを訪問専門の契約職員として採用してはどうか？

→　他支部で警察OBを雇用したり、社保庁時には国民年金保険料徴収に雇用した実績はある。
予算や定員等の問題もあり今後の検討課題とする。

訪問対象者の選定は？

→　金額の設定はしないが、高額債権を優先する。また、電話番号の不明者や電話がつながらない者を選定する。

健保返納金や損害賠償金の未納分の対応は･

→　傷病手当金等の返納金や損害賠償金の保険会社請求分については、その特殊性からそれぞれ業務グループ･レセプトグループの職員が担当すべきと考える。
なお、2つのグループの職員については資格喪失後受診分も併せて実施する。

問題点　：　〇訪問先で現金で支払いたい旨申し出があっても、領収書が切れない。そのことで、トラブルになることも予想される。また、後日納付書を送付しても納めていただけるとは限らない。

〇訪問催告を先行して実施している支部があるが、その実績報告をみると、不在がおおく面談率や回収率は低い傾向にあるようだ。一方で実施した結果その効果があるとの報告もある。宮崎支部においても訪問催告を実施し、その結果を費用対効果等を含めながら分析し計画していく必要があるのではないか。

4ブロック　：　その他

協会けんぽと県内市町村国保との間（保険者間）で返納金の調整ができないか？

→ 方法を検討し可能であるならば、県内の１～２市町村とモデル的に実施してはどうか。
法律的な壁もあり難しい点が多い。今後の検討課題とする。

納付場所を拡大し納めやすい環境を作ってはどうか？

→ 県内の地方銀行の窓口で納付可能になれば、返納金に限らず任意継続保険料の納付も便利になると思われる。返納金の回収効果は不透明だが、納付場所の指定について調査する価値はある。検討を継続していく。

時効は民法が適用され１０年となっている。住所不明者について市町村役場で住所調査し行方不明者については、不良債権として整理すべきではないか。

→ 住民票の写しの交付請求については、「自己の権利行使や義務履行に必要な時（住民基本台帳法第１２条の3第１項第１号）」に該当するため、交付が認められる。しかし、すべての債権について交付を求めることは、その費用の面から慎重にならざるを得ない。（通常１通３００円）
従って、債務者との交渉履歴や金額などにより優先度合を考慮し行う必要があり、一律に住民票の写しを取得するには更なる検討が必要。
なお、協会の「債権の管理に関する規程」に債権を放棄できる場合が定められているため、規程に沿って処理すべきである。

時効消滅を中断するための措置をとる必要があるのではないか。

→ 時効中断措置としては、分割納付・債務承認書の取得がある。
債務者あてに債務承認書を送付し提出させる方法や、分納を促すなどの方法を講じる必要がある。

債権回収対策まとめ

新規発生債権を取り組みの重点に置く
また、債権の回収率が低い返納金債権の回収に重点を置く

文書催促

初回送付後、2ヶ月後4ヶ月後6ヶ月後の送付を継続実施
資格喪失後受診分で「宛所なし」で返送された分は、可能な限り住所を調査し再送付を継続実施
2回目（2か月後）に「分納できます」の文書と返信用封筒を同封し、納付しやすくする。文書は「債務承認及び分割申出書」（仮称）とし、電話番号記入欄を設ける。（23年度中実施で検討） ・・・・・分割申出者は管理表等を作成し納付状況を追跡確認を実施。

電話催促

初回発送後概ね1週間後に、電話番号判明者すべてに対し電話催促を実施 過去の実績と今回の結果を踏まえて、より効果的な方法を検討する
分割申出者で約束不履行者についても実施（23年度中実施で検討）
訪問催告者で約束不履行者についても実施（23年度中実施で検討）
損害賠償金の保険会社請求分の未納分についてはレセプトグループにおいて電話催告する
年金事務所が保有する年金記録について情報提供は可能か法令等を確認し、連絡調整会議に議題を提出する（23年度中実施で検討）
電話をかけるタイミングを工夫する（23年度実績を分析しより効果的な方法を24年度に取り入れる）

訪問催促

23年度年間実施計画に基づき、9月と2月に5万円以上の高額債権を対象に実施
・・・・・納付約束がとれた場合は、管理表等を作成し納付状況を追跡確認
・・・・・現金徴収ができないため、返納金についての説明を行い趣旨を理解してもらい納付約束を取り付けることを訪問の主体とする

不在の場合は文書を投函する。分割申出書の投函も検討する。なお、納付書については同封するかの検討が必要。

24年度に実施予定とするもの
- ○ 回収強化月間（仮称）を年2回設けて、全所体制で実施する
  - ・・・金額の設定は行わず高額債権を優先する。また、電話番号不明者・電話不在者も選定する
  - ・・・現金給付の返納金及び損害賠償金の保険会社請求分は、それぞれ業務グループ及びレセプトグループの職員が担当する
- ○ 警察や自衛官のOBを訪問専門の契約職員として採用できないか検討を継続する

その他

時効中断措置として、分割納付を奨励するとともに催告の際に債務承認書を同封するなど対策を講じる

保険者間（対国保）で返納金の調整ができないか今後の検討課題とする

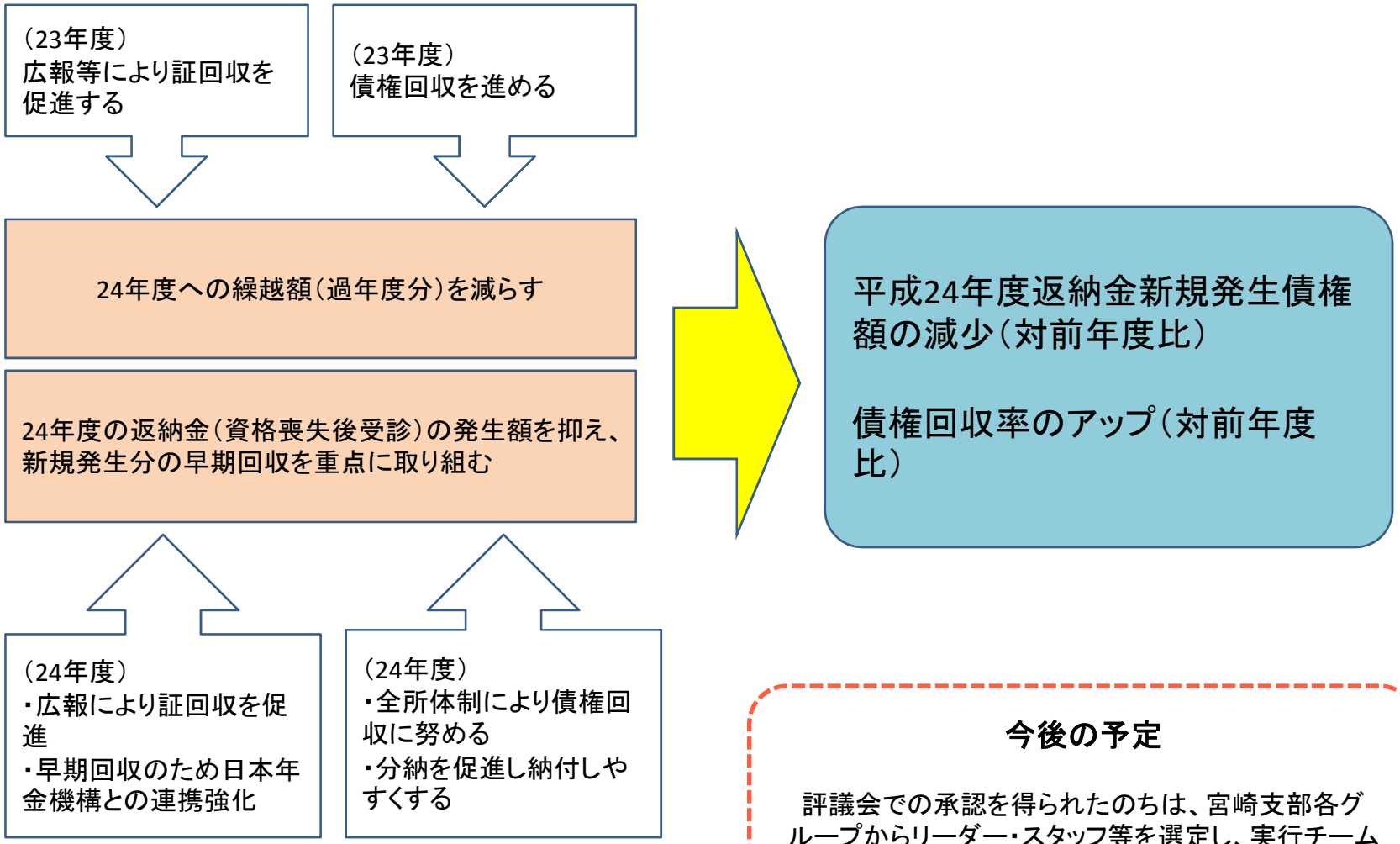
県内の地方銀行窓口での納付について調査研究する

住所不明者について、一定基準を設け市町村役場で住所調査を実施する。
なお、行方不明者については不良債権として整理できないか、規程の見直し等本部提案を検討する。

問題点

文書催告 現在、「6ヶ月後」の催告は原則未納者全員を対象に実施している。そのため、回を増すごとに件数がふえてきている。一方で、古い債権ほど回収に繋がっていかない。 時効は10年のため、回収できないものが増えていけば、当然催告も増加し続けていく。 費用対効果等を検証するとともに、債権発生防止と新規発生分の早期回収に力を注ぐような実施体制が必要ではないか。
文書催告 住所不明者については、可能な限り調査を実施し、日本年金機構からの協力も得られるよう努力すべきであるが、それでも所在が不明な場合は市町村役場において住民票を取得する必要がある。しかしながら、住民票の取得には300円（宮崎市の場合）かかるため、今のところすべての債権について交付を求めるのは慎重にならざるを得ない。
訪問催告 現金領収ができないため、訪問の主たる目的を「説明と納付約束」にせざるを得ないが、その場で現金納付の申し出があった場合にトラブルになりかねない。 訪問実績を重ねたうえで、問題が生じた場合には、現金領収について協議する必要があるのではないか。
訪問催告 他支部の実施結果では、面談率や回収率の低さが報告され、中には実施対象を変えるなど工夫している支部もある。一方で、債権者の意識が変わったとの報告もなされている。 今年度の実施結果や費用対効果も含め検証し、その後の実施計画に活かしていくべきではないか。

5. 平成24年度債権関係目標



今後の予定

評議会での承認を得られたのちは、宮崎支部各グループからリーダー・スタッフ等を選定し、実行チームを立ち上げ、行動スケジュールを作成・実行していく